



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI AGRIGENTO
EX PROVINCIA REGIONALE

SEGRETERIA GENERALE
DIREZIONE CONTROLLI, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA
Servizio Controllo di qualità servizi erogati

Relazione finale sul controllo di qualità 2021

Con determinazione del Segretario/Direttore generale n. 403 del 22 marzo 2021 è stato approvato il piano per controllo di qualità sui servizi erogati, nell'ottica di fornire servizi che rispettino i requisiti espliciti ed impliciti del cliente e/o definiti da disposizioni normative, e di perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni.

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi e alla verifica del rispetto degli standard definiti nelle carte dei servizi o in sede di programmazione degli interventi;

Il controllo di qualità dei servizi erogati per il 2021 ha previsto, in prosecuzione dal 2020, il controllo del processo di gestione delle gare e degli appalti, il controllo di qualità del processo di gestione delle concessioni e delle autorizzazioni, il controllo di qualità per il servizio Autotrasporti C/terzi del settore "Attività economiche e produttive", il controllo di qualità per il processo di classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive, e ha inserito il controllo di qualità del servizio di trasporto degli alunni disabili assegnato alla competenza del settore Politiche attive del lavoro e dell'istruzione, Solidarietà sociale, Trasporti, RDP e Provveditorato.

Processo gare

Il responsabile dell'ufficio qualità, in collaborazione con i responsabili di processo, ha riproposto nell'anno 2021, la scheda di processo relativa alle procedure di gara, approvata con determinazione del Direttore Generale n. 1004 del 30/05/2017, relativamente alle gare di propria competenza.

Il Libero Consorzio Comunale cura la gestione della procedura di gara e, in particolare, svolge le seguenti attività e servizi:

- cura gli adempimenti relativi allo svolgimento della procedura di gara in tutte le sue fasi dalla proposta di aggiudicazione alla redazione del contratto, ivi compresi gli obblighi di pubblicità e di comunicazione previsti in materia di affidamento dei contratti pubblici e la verifica del possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa degli operatori economici risultanti aggiudicatari delle varie procedure di affidamento.
- cura, anche di propria iniziativa, ogni ulteriore attività utile per il perseguimento degli obiettivi previsti dalle disposizioni normative.

Rilevazione Gare

L'art. 8 comma 7 della L.120/2020 ha sospeso sino al 31/12/2021 l'obbligo dei Comuni di rivolgersi ad una stazione appaltante per l'espletamento di gare d'appalto previsto dall'art. 37 comma 4 del codice dei Contratti.

Nel periodo considerato (2021) sono state prese in considerazione 14 gare di competenza del Libero Consorzio di Agrigento.

Dall'esame delle rilevazioni effettuate dall'ufficio è emerso quanto segue:

prima parte

- La stazione appaltante, pur nel contesto delle sospensioni dei termini dei procedimenti amministrativi previsti dai decreti che si sono succeduti a causa dell'evento pandemico, ha rispettato i tempi di controllo della completezza della documentazione in tutte le gare osservate.
- Sono stati rispettati i tempi di 30 gg. per l'avvio delle procedure di gara.
- I concorrenti hanno posto quesiti sulle procedure e l'Ufficio ha rispettato i tempi di risposta stabiliti in 5 giorni.
- Nel corso dell'anno sono stati presentati dalle imprese n. 2 reclami. L'ufficio dopo attenta analisi ha dato risposte di accoglimento.
- E' stato presentato un ricorso giurisdizionale.

- Su 14 gare osservate l'ufficio non ha potuto provvedere alla rotazione del personale del gruppo di lavoro per mancanza di personale.
- In tutte le gare espletate, sono state effettuate le comunicazioni al primo e al secondo in graduatoria entro il termine previsto di 30 gg.
- Non si è mai determinata l'esclusione di concorrenti.

Seconda parte

1. Livello di soddisfazione attività di assistenza tecnico-amministrativa generale

Per quel che concerne la qualità dei servizi rispetto alle attività di assistenza tecnico-amministrativa generale, i giudizi sono stati tutti positivi. In altri termini, nessuno dei rispondenti ha valutato negativamente (scarso o insufficiente) i servizi tecnico amministrativi.

2. Qualità dei servizi rispetto alla fase di redazione degli atti di gara

Per quel che concerne la qualità dei servizi rispetto fase di redazione degli atti di gara, i giudizi sono stati tutti positivi.

L'analisi delle rilevazioni effettuate nelle gare sottoposte ad indagine e sulla qualità esprime chiaramente la corrispondenza del servizio della Stazione appaltante per quanto riguarda il rispetto dei tempi, la professionalità del personale impiegato e l'adeguatezza delle strutture logistiche.

Processo Concessioni

Nel 2021 è continuato il controllo di qualità del servizio concessioni e autorizzazioni COSAP.

Tale servizio Concessioni era sottoposto al regolamento per la disciplina delle concessioni ed autorizzazioni e per l'applicazione del canone di occupazione di spazi ed aree pubbliche (C.O.S.A.P), approvato con deliberazione di Consiglio Provinciale n. 13 del 18.01.2002 e modificato con deliberazione di Consiglio Provinciale n.199 del 17.12.2002, con Deliberazione di Consiglio Provinciale n. 27 del 10/03/2011 e con determinazione del Commissario straordinario n°163 del 23/10/2015.

Successivamente, ai sensi dell'art.52 del decreto legislativo 15-12-1997 n. 446 e dell'art. 1 comma 821 della L. 27-12-2019 n. 160 é stato formulato dall'Ufficio Concessioni e approvato il nuovo "Regolamento per l'applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria" approvato con Determinazione del Commissario Straordinario con i poteri del Consiglio Provinciale n. 45 del 17-03-2021.

Ai sensi dell'art.8 del nuovo regolamento l'istruttoria della domanda deve completarsi entro 30 giorni

dalla presentazione della domanda, tale termine si sospende nel caso di richiesta di integrazione della documentazione prodotta dal richiedente.

Ai sensi dell'art.9 del vigente regolamento il termine per il completamento dell'istruttoria tecnica è di 30 giorni decorrenti dalla trasmissione della richiesta del Gruppo concessioni.

Il Gruppo assolve a tutti gli adempimenti richiesti dalle vigenti disposizioni di legge e regolamentari per la parte del procedimento amministrativo riguardante qualunque tipo di concessione/autorizzazione, dal ricevimento delle istanze, la notifica e trasmissione dell'atto agli interessati ed ai settori e uffici competenti, all'archiviazione:

- La registrazione in ordine cronologico delle pratiche in entrata ed il loro caricamento sul programma Alice Concessioni;
- L'istruzione delle pratiche secondo le prescrizioni ed il procedimento previsto dal vigente Regolamento ;
- La proposta dei provvedimenti Autorizzatori/Concessori nelle tipologie previste dal vigente Regolamento e secondo le regole da esso stabilite ed, in mancanza, secondo le norme vigenti in materia;
- Interpretazione delle leggi e dei regolamenti;
- Riconcontro degli orientamenti giurisprudenziali in materia e le novità proposte dall'evoluzione delle attività produttive in Provincia, con l'esatta qualificazione giuridica delle società richiedenti provvedimenti autorizzatori/concessori per la conseguente applicazione ad esse dei diversi criteri di calcolo del canone ;
- Gestione problematiche scaturenti dai chiarimenti invocati dall'utenza in merito alle autorizzazioni/concessioni richieste o da richiedere all'Ente.
- Cura dei rapporti con l'Ufficio legale dell'Ente per i procedimenti di competenza del Gruppo;
- Scansione delle pratiche e caricamento nel programma "ALICE" di tutti i dati relativi al procedimento di competenza del Gruppo.
- Tenuta Registro pratiche pervenute ;
- Tenuta registro concessioni / autorizzazioni
- Tenuta e gestione archivio

Il responsabile dell'ufficio qualità, in collaborazione con i responsabili di processo, ha elaborato le due schede di processo relative al servizio "Concessioni " e al sub procedimento "Nulla Osta Tecnico Concessioni ", indicanti:

- le leggi e/o normative di riferimento che regolamentano lo svolgimento del processo (e ne descrivono quindi le modalità operative)
- le eventuali istruzioni operative e/o procedure per lo svolgimento del processo (obbligatorie qualora l'attività non sia regolamentata o descritta da leggi e/o normative)
- il responsabile del processo, che ne assicura lo svolgimento nel rispetto delle leggi e/o normative o istruzioni/procedure operative menzionate ai punti precedenti
- le modalità attraverso le quali viene iniziato il processo (input)
- le modalità attraverso le quali viene terminato il processo (output)
- i destinatari dell'output del processo

Conseguentemente con determinazioni del D.G. n. 681 del 21/03/2018 e n. 1402 del 12/07/2018 sono state, rispettivamente, approvate le schede di processo e i relativi questionari di rilevazione inerenti i servizi "Concessioni" e "Nulla Osta Tecnico Concessioni".

Rilevazione Concessioni

Nel 2021 sono state monitorate complessivamente n° 118 istanze di cui n. 87 pratiche di concessione/autorizzazione gestite dal gruppo Concessioni a soggetti privati, e n°31 istanze e pratiche di concessione/autorizzazione gestite dal gruppo Concessioni a soggetti pubblici e imprese.

Notevoli miglioramenti alla procedura sono stati apportati dall'acquisizione della documentazione via PEC o su supporto digitale, così come suggerito dalle risultanze della precedente edizione del controllo di qualità. Questo ufficio ritiene necessario procedere all'esclusione di tutte quelle istanze non digitalizzate o non trasmesse per P.E.C.

Gruppo Concessioni a soggetti pubblici e imprese.

N°31 istanze

In tutte le istanze il trasferimento dal protocollo dell'Ente all'Ufficio Concessioni è avvenuto entro pochi giorni oltre i 7 giorni previsti probabilmente in concomitanza di ferie e festività.

In tutte le istanze la trasmissione per l'istruttoria tecnica presso l'ufficio tecnico dell'Ente preposto è avvenuta entro i 30 giorni previsti dal regolamento.

n. 12 istanze sono state completate entro i termini previsti.

n. 2 istanze sono in attesa di integrazione documenti

n. 1 istanza è stata archiviata perchè su strada che non rientra nella competenza dell Libero Consorzio comunale di Agrigento.

n. 16 pratiche sono in attesa del nulla osta dell'Ufficio Tecnico.

La richiesta delle marche da bollo ai richiedenti, ottenuto il nulla osta tecnico, è stata fatta nel termine

Concessioni a soggetti privati.

N°87 istanze

N° 44 hanno completato l'iter istruttorio sino alla determina di autorizzazione, la regolarizzazione delle marche da bollo e il versamento della cauzione.

N° 13 sono in attesa di adempimenti finali da parte dei richiedenti.

N° 30 istanze sono state trasmesse per il N.O. dell'Ufficio Tecnico.

Processo Autotrasporti C/terzi del settore “Attività economiche e produttive”

Con determinazione del Commissario straordinario n°23 del 05/02/2020 è stato approvato il regolamento per il conseguimento dell'idoneità professionale per l'accesso alla professione di autotrasportatore di merci conto terzi nel settore dei trasporti nazionali e internazionali.

Il Servizio in oggetto è assegnato alla competenza del Settore Trasporti ed attività produttive, ufficio Autotrasporti per conto terzi.

L'Ufficio interessato assolve a tutti gli adempimenti richiesti dalle vigenti disposizioni di legge e regolamenti per la gestione degli esami per il conseguimento dell'abilitazione alla direzione di imprese di autotrasporti c/terzi.

In particolare:

- Redige e approva il bando pubblico per l'ammissione agli esami per il conseguimento dell'attestato di idoneità professionale di autotrasportatore merci c/terzi.

- Provvede all'istruttoria delle pratiche e alla redazione degli elenchi.
- Gestisce gli esami e la segreteria della Commissione Provinciale autotrasporti.
- Rilascia gli attestati e provvede all'inserimento nel sistema informativo del Ministero dei trasporti.
- Adotta provvedimenti di controllo e coercitivi.

L'apertura dei termini per la presentazione delle domande di ammissione agli esami per il conseguimento delle idoneità professionali di trasportatore di merci è disposta di norma con bando pubblico. L'avviso deve essere affisso almeno 20 giorni prima della data fissata per la presentazione della domanda, all'albo pretorio del Libero Consorzio, pubblicato sul sito dell'Ente e inviato alle maggiori associazioni di settore per la divulgazione.

- L'Ufficio provvede all'istruttoria delle istanze di partecipazione. Il procedimento amministrativo deve concludersi entro 150 giorni dalla data prevista nell'avviso per la presentazione delle domande di ammissione
- Predispone l'atto dirigenziale di ammissione o di esclusione alla sessione di esame
- Predispone l'elenco degli ammessi all'esame che viene affisso all'albo pretorio del Libero Consorzio, pubblicato sul sito dell'Ente e reso disponibile presso gli uffici del settore per 15 giorni.
- Comunica ai candidati con lettera raccomandata A.R inviata almeno 15 giorni prima della data fissata per la prova, l'avvenuta ammissione, la data e il luogo di svolgimento della prova d'esame.
- Comunica i candidati esclusi, con lettera raccomandata A.R, i motivi della non ammissione.
- Riceve il verbale della Commissione d'esame e provvede all'affissione all'albo Pretorio per 15 giorni, dell'elenco dei candidati con l'esito degli esami, redatto dalla Commissione esaminatrice.
- Entro 40 giorni dal ricevimento del verbale redatto dalla Commissione, il Dirigente del servizio provvede al rilascio dell'attestato di idoneità professionale .
- Gli attestati rilasciati saranno conformi all'allegato III° del Regolamento Comunitario n°1071/2009 ed inoltre saranno generati tramite collegamento telematico al REN (Registro Elettronico Nazionale delle Imprese di Trasporto) .

Rilevazione Autotrasporti C/terzi del settore “Attività economiche e produttive”

Nell'anno 2021 nella prima sessione sono state presentate n°35 istanze delle quali una è stata rigettata perchè presentata incompleta. N° 34 candidati sono stati ammessi e n° 12 candidati hanno superato l'esame. Nella seconda sessione sono state presentate n°10 istanze, ma sono stati ammessi 8 candidati. Gli esami saranno svolti entro la fine del 2021.

Processo Servizio “Classificazione e riclassificazione delle strutture turistico ricettive”

Il servizio “Classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive ricadenti nel territorio provinciale e registrazione delle tariffe applicate” si rivolge a imprese e cittadini che intendono iniziare o svolgono già l'attività alberghiera ed extralberghiera ed è finalizzato al rilascio dell'atto di classificazione necessario per la concessione delle licenze d'esercizio.

Il Servizio provvede agli adempimenti amministrativi previsti dalla L.R. 27/1996 in materia di ricettività turistica: classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive, e dalle disposizioni del Decreto dell'Assessorato regionale al turismo n° 3098 del 22/11/2018

Tempi di conclusione dei procedimenti “Classificazione e riclassificazione delle strutture ricettive ricadenti nel territorio provinciale e registrazione delle tariffe applicate”

B&B: 30 giorni, salvo buon esito fine attività di controllo o necessità di elementi istruttori ex Legge 241/90 e successive modifiche e integrazioni.

Strutture alberghiere: 90 giorni, salvo buon esito fine attività di controllo o necessità di elementi istruttori ex Legge 241/90 e successive modifiche e integrazioni.

Standard di qualità

- **Tempestività** nella conclusione dei procedimenti
- **Accessibilità** alle informazioni tramite sito web (Modulistica e Normativa)
- **Trasparenza** pubblicazioni sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto

Tutela dei diritti degli utenti

- **Reclami:** gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dall'ufficio nella Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato al Dirigente del Settore per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

- **Forme di informazione e partecipazione:** tutti gli utenti possono presentare suggerimenti per la gestione del servizio.
- **Trattamento dei dati personali:** il trattamento dei dati personali avviene secondo le norme del

Rilevazione Servizio “Classificazione e riclassificazione delle strutture turistico ricettive”

La rilevazione attuata dall'Ufficio ha cadenza semestrale. Nel primo semestre 2021 sono state inoltrate al Libero Consorzio n° 13 richieste di classificazione di alberghi, affittacamere ecc., e n° 20 richieste di classificazione B&B.

Nell'ambito della partecipazione allo sportello unico per le imprese, l'ufficio preposto ha esitato tutte le pratiche abbondantemente entro i termini previsti, in particolare le classificazioni sono state rilasciate in media in 14 giorni su i 90 previsti per le richieste di classificazione di alberghi, affittacamere ecc. e in 7,5 giorni su i 30 previsti per le richieste di classificazione B&B.

Rilevazione servizio di trasporto alunni disabili

Con determinazione del Segretario/Direttore Generale n°403 del 22/03/2021 è stata approvata la scheda di processo del servizio “Trasporto alunni disabili”.

Il servizio di trasporto è rivolto agli alunni disabili gravi, riconosciuti tali ai sensi dell'art. 3 comma 3 della Legge 104/92, scolarizzati, che frequentano gli Istituti Superiori di Secondo Grado ricadenti nel territorio della Provincia di Agrigento.

A seguito della delega della Regione, disposta con L.R. 05/12/2016, n.24, art. 6, la competenza é del Settore: “Politiche Attive del Lavoro e dell'Istruzione, Solidarietà Sociale, Trasporti, RDP, Provveditorato” ed é volta alla integrazione scolastica e sociale, al fine di assicurare il pieno esercizio al diritto allo studio degli alunni in questione.

A supporto di tale servizio vi é il regolamento approvato con Determinazione del Commissario Straordinario n. 136 del 20/10/2020, con il quale sono state individuate le modalità di espletamento del servizio, di presentazione delle istanze e delle richieste di rimborso delle spese sostenute.

Le modalità di espletamento del servizio sono :

- a) svolgimento da parte del Comune di residenza dell'alunno/a, previa sottoscrizione di apposito accordo con il Libero Consorzio Comunale di Agrigento;
- b) rimborso delle spese sostenute dalle famiglie dei soggetti interessati al trasporto che si avvalgono di Associazioni e/o Cooperative iscritte nell'apposito Albo Provinciale;

c) rimborso spese alla famiglia dei richiedenti il servizio che provvedono al trasporto con mezzi propri

Oltre al regolamento, annualmente sul sito internet ufficiale dell'Ente, vengono pubblicate le "Linee Guida" per la presentazione delle istanze con l'aggiornamento della modulistica nonché delle relative procedure.

Delle 99 istanze presentate per l'A.S. 2020/21 ne sono state accolte n. 94, per le quali sono state redatte apposite schede di rilevazione della qualità del servizio, mentre n. 5 sono state escluse perché prive di requisiti.

Si specifica, altresì, che i genitori di n.44 alunni non hanno presentato richiesta di rimborso spese a causa della sospensione delle attività didattiche in presenza per il diffondersi del corona virus.

Per gli altri 50 interessati, si è proceduto, nei tempi e modi previsti dalla legge, al rimborso delle spese sostenute, che, previa richiesta agli Istituti scolastici delle certificazioni di frequenza degli alunni interessati, come da regolamento, avvengono in due tranches, di cui la prima nel mese di gennaio, mentre la seconda alla fine delle attività didattiche.

Infine, dalle schede elaborate si deduce che sono stati rispettati i tempi previsti dal regolamento in vigore e dalla legge per l'accoglimento delle istanze prodotte, assicurandone l'anonimato per la tutela della privacy .

Il Responsabile

Controllo di qualità dei servizi erogati

Dott. Maurizio Mangione

